

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., 2004. *Manajemen Ekuitas Merek*. Terj. Aris Ananda, Mitra Utama, Jakarta. Cet. 2.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi VII, Rineka Cipta, Jakarta. Cet. 14.
- Durianto, D., Sugianto, & Sitinjak, T., 2005. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Konsumen*, Gramedia, Jakarta. Cet. 4.
- Fornel, Claes. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer, The Swedish Experience". *Journal of Marketing*. Vol. 56, January, 6-21.
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP Universitas Diponegoro. Semarang. Cet. 5.
- Hadi, Sutrisno. 2010. *Metodologi Research I*. Andi Offset. Yogyakarta. Cet. 12.
- Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C., 2005. *Multivariate data analysis* (7th ed. Intl. ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall Intl., Inc.
- Hatane, Samuel 2006. "Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1. No. 2. Oktober, 53-64.
- Herizon & Maylina, Wenny. April 2003. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pastagigi Pepsodent di Surabaya". *Ventura*. Vol. 6. No. 1, 98-115.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Pertama, BPFE Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
- J. Supranto, 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta. Cet. 4.

- Kertajaya, MF, 2002. "Pengembangan Konsep Market Performance". *Jurnal EkonomidanBisnis Indonesia*. Vol. 13 No. 3.
- Kotler, Philip, 2004. *Marketing Management*, (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan), Indeks, Jakarta.
- Palupi,D.H.,2005.Potretloyalitaskonsumen2005. *Swasembada*.No.02/XXI,Januari19 Februari2.
- Palupi,D.H.,2006.Parakampiumpencetakloyalitas pelanggan2006.*Swasembada*. No.06/XXII, Maret23-April 5.
- Peter,J.P.&Osmon,J.C.,2003.*Consumerbehaviour andmarketingstrategy*(6th ed.).McGraw Hill, Singapore.
- Santoso,S.,2002.*SPSSstatistikparametrik*,ElexMediaKomputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2005. *Uji Validitas dan Reabilitas Data*, Alfabeta, Jakarta.
- Schiffman, L.G.&Kanuk,L.L.,2004.*Consumer behavior*(8th ed.).NewJersey:Prentice-Hall International,Inc.
- Singarimbun, M. & Effendi, S., (Editor). 2005. *Metodepenelitiansurvai*(edisiRevisi).Jakarta:LP3ES.
- Sugiarto,Siagian,D.,Sunaryanto, L.T.&Oetomo, D.S.,2006.*Tekniksampling*, Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- SwasthaBasu. 2010. *ManajemenPemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.Cet. 4.
- Tjiptono,F.2008. *Strategipemasaran*.(ed.II).Andi Offset,Yogyakarta. Cet. 4.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra, 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.